

HỆ THỐNG VẬN HÀNH
KINH DOANH BÁN HÀNG ONLINE
Bộ Phận Marketing
Đầu Tư Content
Fanpage
Website
Youtube
Instagram
Truyền Thông
Facebook Ads
Zalo Ads
Youtube Ads
Email
SMS Brand Name
Khởi Tạo và Quản Lý Gian Hàng
Zalo Shop
Shopee
Sendo
Enbac
Vatgia
1 số gian hàng #
Tham Gia Bán Hàng ở các sàn B2C
Lazada
Tiki
Các sàn Groupon, Deal
Các sàn B2C #
Tham Gia Bán Hàng ở Hội Chợ, Triển Lãm
Xây Dựng và Phát Triển Mạng Lưới CTV, Affiliate
Tiếp Nhận Thông Tin
Tiếp Nhận Hình Ảnh Sản Phẩm từ Bộ Phận Quản Lý Hàng Hóa
Tiếp Nhận Lưu Giữ Hình Ảnh Khách Hàng từ Bộ Phận Bán Lẻ
Tiếp Nhận Lưu Giữ Feedback Khách Hàng từ Bộ Phận Bán Lẻ
Bộ Phận Xử Lý Đơn Hàng Online
Tư Vấn (Inbound)
Tổng Đài
Inbox Messenger (fanpage)
Comment (fanpage)
(Hỏi thông tin)
Inbox, Comment (youtube)
(Hỏi thông tin)
Inbox, Comment (Instagram)
(Hỏi thông tin)
Chat (Website)
Gọi Điện Chốt Sales
Từ Giỏ Hàng Website
Comment (fanpage)
(Để lại SĐT)
Comment (youtube)
(Để lại SĐT)
Comment (Instagram)
(Để lại SĐT)
Quản Lý, Lưu Trữ Thông Tin Khách Hàng đặt mua online
Quản Lý Tình Trạng Đơn Hàng
Quản Lý - Cập Nhật BackList (danh sách người mua hàng không uy tín)
Bộ Phận Giao Nhận
Tiếp Nhận Đơn Hàng từ Bộ Phận Xử Lý Đơn Hàng Online
Tiếp Nhận Yêu Cầu Từ Bộ Phận CSKH
Gửi Lại Hàng cho khách (do giao nhầm)
Lấy Hàng, Hoàn Tiền cho khách
Đổi lại hàng cho khách (do SP không đạt)
Tiếp Nhận Yêu Cầu Từ Bộ Phận Quản Lý Hàng Hóa
Châm Thêm Hàng từ Kho cho Cửa Hàng
Lấy Hàng từ Cửa Hàng đem về Kho
Luân Chuyển Hàng giữa các cửa hàng
Điều Phối Giao Nhận
Giao Theo Khu Vực
Giao Theo Cung Đường
Bộ Phận Quản Lý Bán Lẻ
(Nếu có chuỗi cửa hàng)
Quản Lý Việc Vận Hành của Các Cửa Hàng
Cửa Hàng Trưởng: Quản Lý việc vận hành 1 cửa hàng
Nhân Viên Tư Vấn Bán Hàng (Theo Ca)
Thu Thập Thông Tin Hình Ảnh Khách Hàng
Chuyển Hình Ảnh cho Bộ Phận Marketing
Thu Thập Thông Tin Feedback Khách Hàng
Feedback về Nhu Cầu SP
Chuyển cho Bộ Phận Thu Mua
Feedback về Hài Lòng Phục Vụ
Chuyển cho Bộ Phận CSKH (thông tin các khách hàng hài lòng)
Chuyển cho Bộ Phận Marketing (thông tin các khách hàng hài lòng)
Chuyển cho Trưởng Bộ Phận (thông tin các khách hàng không hài lòng)
Feedback về việc Khách biết chúng ta từ đâu
Chuyển cho Bộ Phận Marketing
Nhập Hàng Hóa Từ Bộ Phận Quản Lý Hàng Hóa (Kho)
Quản Lý và Lưu Trữ Thông Tin Khách Mua Hàng tại Cửa Hàng
Bộ Phận Thu Mua Hàng Hóa
Thu Thập Yêu Cầu Khách Hàng Từ Bộ Phận Quản Lý Bán Lẻ
Thu Thập Yêu Cầu Khách Hàng Từ Bộ Phận Xử Lý Đơn Hàng Online
Lên Lịch Nhập Hàng về Kho
Công Tác Thu Mua để Nhập Hàng
Quản Lý Danh Sách Nhà Cung Cấp
Bộ Phận Quản Lý Hàng Hóa
Đóng Gói Hàng Hóa
Nhập Hàng về Kho
Từ đơn hàng giao bị chuyển hoàn của Bộ Phận Giao Nhận
Từ yêu cầu đổi - trả hàng của Cửa Hàng Bán Lẻ
Từ Bộ Phận Thu Mua nhập lô hàng mới về
Dán Giá, In Mã SP
Chụp Hình Sản Phẩm
(có thể outsource)
Xuất Hàng ra Kho
Để Bộ Phận Giao Nhận giao hàng cho Khách
Châm Hàng cho Cửa Hàng Bán Lẻ
Lập và Quản Lý Mã Hàng Hóa
Kiểm Kê Hàng Hóa
Phân Tích Hiệu Suất Tồn Kho Hàng Hóa
mua Sắm Vật Tư cho Kho
Quản Lý Số Lượng Hàng Hóa Lưu Kho
Bộ Phận Kế Toán
Quản Lý Nguồn Tiền Mặt
Quản Lý Doanh Thu Bán Hàng
Quản Lý Công Nợ Nhà Cung Cấp
Quản Lý Chi Phí - Thuế
Bộ Phận HC - NS
Công Tác Tuyển Dụng
Chú ý các vị trí nhân viên bán hàng offline (rất hay nghỉ việc)
Chú ý các vị trí nhân viên xử lý đơn hàng - telesales (rất hay nghỉ việc)
Công Tác Đào Tạo
Bộ Phận Marketing
Insight Khách Hàng
Kỹ Thuật Content
Bộ Phận Xử Lý Đơn Hàng
Script Kịch Bản Chốt Sales
FAQs các tình huống xử lý
Kỹ năng Telesales
Bộ Phận Bán Hàng Cửa Hàng
Kỹ Năng Tư Vấn Bán Hàng
FAQs các tình huống xử lý với khách hàng
Công Tác Bảo Vệ
Các Nhiệm Vụ Khác
Bộ Phận CSKH
Outbound
Thông báo kết quả cho khách hàng (từ việc khách gọi inbound)
Chăm sóc khách hàng thân thiết
Xin feedback khách hàng sau khi đơn hàng hoàn tất
Inboud
Tiếp nhận cuộc gọi than phiền về Giao Nhận
Tiếp nhận cuộc gọi than phiền về Chất Lượng SP
Tiếp nhận cuộc gọi than phiền về Thái Độ Đội Ngũ Xử Lý Đơn Hàng Online
Tiếp nhận cuộc gọi than phiền về Thái Độ Đội Ngũ Cửa Hàng Bán Lẻ
Tiếp nhận cuộc gọi than phiền về Chính Sách Bán Hàng